

# SÄÄNTÖKIRJA

## Ikääntyneiden palveluasuminen

Dokumentti koostuu kolmesta osasta

- Sääntökirjan yleinen osa
- Sääntökirjan erityinen osa
- Tietoturvallisuusliite

**SÄÄNTÖKIRJA PALVELUSETELIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA –  
YLEINEN OSA**

**SISÄLLYS**

1	MÄÄRITELMÄT .....	2
2	SÄÄNTÖKIRJA.....	3
2.1	Sääntökirjan luonne.....	3
2.2	Sääntökirjan muuttaminen.....	4
2.3	Sääntökirjan voimassaolo .....	4
3	ASIAKKAAN ASEMA .....	5
3.1	Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle.....	5
3.2	Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde.....	5
3.3	Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	6
3.4	Asiakkaan kustannukset .....	6
4	PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET .....	7
4.1	Yleiset vaatimukset.....	7
4.2	Kunnan asettamat muut vaatimukset .....	8
4.3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen.....	12
4.4	Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö .....	13
4.5	Arvonlisäverotus .....	13
5	KUNNAN VELVOITTEET .....	14
5.1	Yleiset veloitteet .....	14
5.2	Rekisterin pito.....	14
5.3	Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu .....	14
6	PALVELUN SEURANTA JA VALVONTA .....	15
6.1	Palvelun laadun valvonta.....	15
6.2	Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus.....	15
6.3	Hyväksymisen peruuttaminen.....	15
7	SÄÄNTÖKIRJAN LIITTEET .....	16

# 1 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

- 1) **Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/ 2000, jäljempänä **sosiaalihuollon asiakaslaki** 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/ 1992, jäljempänä **potilaslaki**) 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta.
- 2) **Kunta** on palvelunjärjestäjä. Se, mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös **kuntayhtymään**.
- 3) **Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.
- 4) **Palvelusetelillä** tarkoitetaan palvelun järjestämisvastuussa olevan kunnan sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti, sekä kunnan sitoumusta suorittaa tietty sen ennalta määräämä rahamäärä palveluntuottajalle niiden kustannusten korvaamiseksi, joita palveluntuottajalle on aiheutunut asiakkaalle tuotetusta palvelusta. Palveluseteli voi konkreettisenä maksuvälineenä olla esimerkiksi painettu palveluseteli, sähköinen kortti tai viranomaispäätös.

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 oikeus valita haluamansa palveluntuottaja, joka on kunnan hyväksymä.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), jäljempänä **palvelusetelilaki**, säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämässä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi.

Palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa kunta ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

- 5) **Palveluntuottaja** on palvelusetelillä palvelua tuottava, yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) tai yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) tarkoitettu palveluntuottaja.
- 6) **Sähköisellä palvelusetelijärjestelmällä** tarkoitetaan tietojärjestelmää, jolla hallinnoidaan palveluseleiden luomista, toteutuneiden toimenpiteiden kirjaamista ja annetuista palveluista tehtävää tilitystä yksityisille palveluntuottajille.

Järjestelmä tukee asiakasta palvelusetelin käytössä ja palveluntuottajien sekä hintojen vertailussa.

- 7) **Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan palvelun palveluntuottajaksi. Sääntökirjaa käsitellään tarkemmin luvussa 2.
- 8) **Tasasuuruisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kunta on määritellyt, ja joka on sama kaikille asiakkaan tuloista riippumatta.
- 9) **Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kunnan määrittelemien asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetussa laissa säädetyllä tavalla.

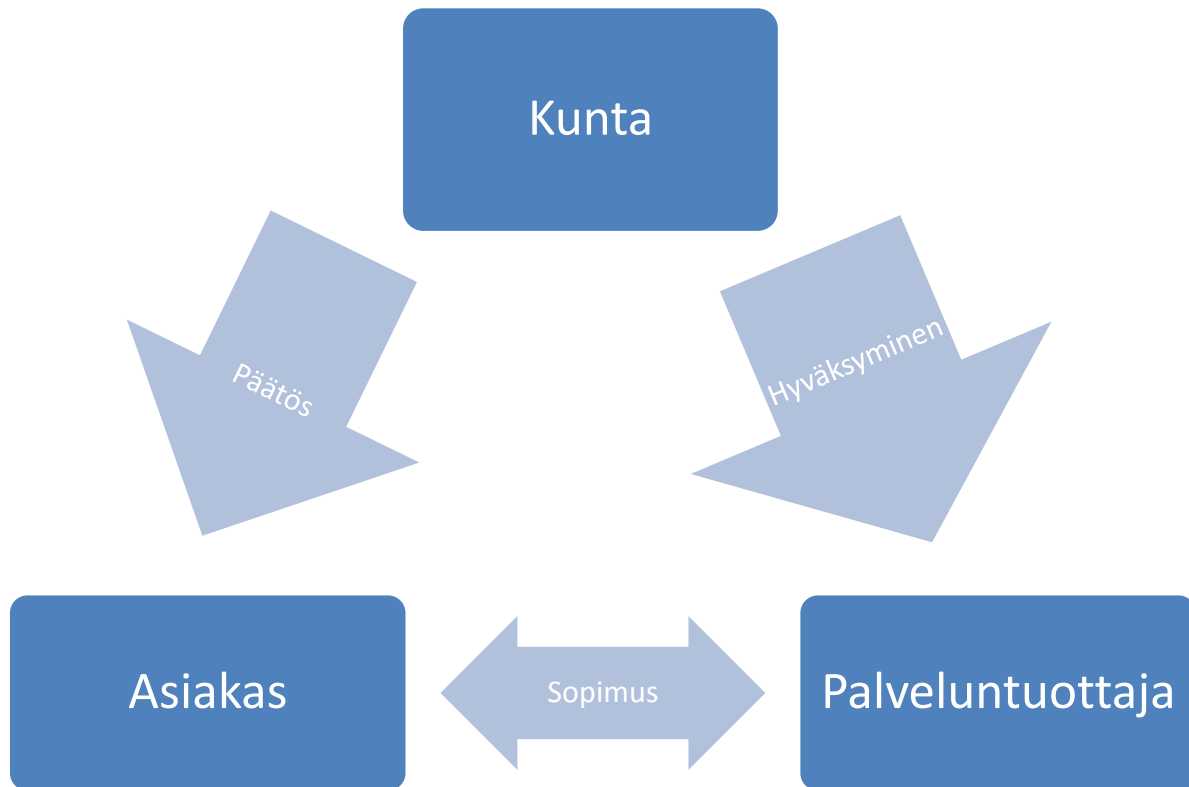
## 2 Sääntökirja

### 2.1 Sääntökirjan luonne

Sääntökirja on asiakirja, jolla kunta asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymisen edellytykset sekä muita ehtoja. Kunta velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä hankittavien ja toteutettavien sosiaali- ja terveystalvelujen tuottajaksi.

Mikäli palvelun tuottamiseen osallistuu itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva terveydenhuollon ammattihenkilö, palveluntuottaja sitoutuu varmistamaan, että ammattihenkilö on tietoinen sääntökirjan ehdoista ja sitoutuu noudattamaan niitä.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun sopimusosapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas, eikä kyseisen palvelusopimuksen sitoumukset ja vastuut kohdistu kuntaan.



## 2.2 Sääntökirjan muuttaminen

Kunnalla on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin ja ehtoihin. Kunta ilmoittaa muutoksista palveluntuottajille kirjallisesti päätöksen tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei hyväksy muuttuneita sääntöjä, tulee sen ilmoittaa siitä kirjallisesti kunnalle 30 päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämistä. Tällöin kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymispäätöksen perumisesta.

Mikäli kunnalle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## 2.3 Sääntökirjan voimassaolo

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

## 3 Asiakkaan asema

### 3.1 Palvelusetelin myöntäminen asiakkaalle

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.

Kunta päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelipäätöksellä kunta sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa voi olla sekä palvelusetelillä järjestettävää palvelua, että muulla tavalla järjestettyä palvelua. Kunnan on selvitettävä asiakkaalle tämän asema palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo ja myönnettävän palvelun määrä, palveluntuottajien hinnat, omavastuuosuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu.

Palveluseteli on voimassa palveluseteliin merkityn ajan. Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto asiakkaan palvelun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muilla tavoin.

Päätettäessä palvelun myöntämisestä kunnalla on oikeus saada asiakkaalta tiedot, jotka vaikuttavat palvelusetelin myöntämiseen ja arvoon. Asiakkaan on annettava tulosidonnaisen palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tulotiedot. Viranomaisten oikeuteen saada tarpeellisia tietoja ja selvityksiä tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten sovelletaan sitä, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 14a §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Kunnan on annettava asiakkaalle 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 sosiaalihuollon asiakaslaki 9 §:n 1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

### 3.2 Asiakkaan ja palveluntuottajan suhde

Asiakkaan vastaanotettua palvelusetelin, asiakas vastaa yksityisten palveluntuottajien palvelujen piiriin hakeutumisesta. Palveluseteliasiakas valitsee itsenäisesti tai laillisen edustajansa avustuksella palveluntuottajan kunnan hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Palveluntuottajille ei osoiteta asiakkaita kunnan toimesta. Kunnan henkilöstö antaa asiakkaalle ohjeet ja tarvittaessa henkilökohtaista neuvontaa palvelusetelin käytöstä.

Asiakas toimittaa palvelusetelin tunnuksen valitsemalleen palveluntuottajalle. Tunnuksen perusteella palveluntuottaja löytää asiakkaan sähköisestä palvelusetelijärjestelmästä.

Asiakas tai edellä mainittu edustaja tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset sekä oikeusperiaatteet. Kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja elinkeinonharjoittajana toimivan palveluntuottajan välinen sopimus. Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa palvelusetelin voimassaolon aikana.

### 3.3 Asiakkaan oikeusturvakeinot

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. Asiakkaan asemaan sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä kuten palvelusetelilakia, sosiaalihuoltolakia sekä potilaslakia.

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

Reklamaatiotilanteessa kuluttajan tulee ilmoittaa tyytymättömyydestään sopimuskumppanilleen eli palveluntuottajalle. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidäytyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus, kaupan purku ja vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Potilaslain mukaan potilaan oikeusturvakeinoja ovat terveydenhuollon toimintayksikön vastaavalle johtajalle tehtävä muistutus sekä oikeus tehdä kantelu hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhoitoa valvovalle viranomaiselle.

Lisäksi potilas voi potilasvahinkolain (585/1986) mukaisesti tehdä ilmoituksen potilasvakuutuskeskukseen henkilövahingosta, jos on todennäköistä, että se on aiheutunut esim. tutkimuksesta, hoidosta tai muusta vastaavasta käsittelystä tai sellaisen laiminlyönnistä edellyttäen, että kokenut terveydenhuollon ammattihenkilö olisi tutkinut, hoitanut tai muutoin käsitellyt potilasta toisin ja siten todennäköisesti välttänyt vahingon.

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

Mahdollisen muistutuksen tai kantelun teon lisäksi asiakkaan toivotaan antavan palautetta kunnan sosiaali- ja terveystaloukselle.

### 3.4 Asiakkaan kustannukset

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain kunnan hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien palvelujen maksamiseen. Mikäli asiakkaalle tuotettavan palvelun hinta ylittää palvelusetelin arvon, maksaa asiakas erotuksen ns. omavastuusuutena. Asiakkaalla on oikeus hankkia palveluntuottajalta myös muita kuin palvelusetelillä hankittavia palveluja. Asiakas maksaa itse ostamansa lisäpalvelut kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Kunta ei voi periä palvelusetelin käyttäjältä asiakasmaksua palvelusta, joka annetaan palvelusetelillä.

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin, on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle eikä ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee.



Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuusuuteen. Asiakas voi kuitenkin saada korvausta matkakustannuksista siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Sosiaalihuollon antamaa palveluseteliä käytettäessä asiakkaan omavastuu ei oikeuta mahdolliseen kotitalousvähennykseen tuloverotuksessa. Jos asiakas ostaa samalta palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksella, kotitalousvähennyksen voi saada näistä lisäpalveluista.

## 4 Palveluntuottajan velvoitteet

### 4.1 Yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään palvelusetelilain 5 §:n mukaiset yleiset vaatimukset (alla). Lisäksi palveluntuottaja sitoutuu täyttämään muut kunnan tässä sääntökirjassa sekä palvelukohtaisessa osassa asettamat vaatimukset.

Kunnalla on oikeus vaatia palveluntuottajaa toimittamaan kirjalliset todistukset tai muun riittävän näytön siitä, että tässä kohdassa mainitut yleiset vaatimukset täyttyvät.

Palveluntuottajan kelpoisuuteen liittyvät viranomaisrekisteritarkistukset (Tilaaajavastuulaki 1233/2006 5 §) tehdään säännöllisesti ja automaattisesti Suomen Tilaajavastuu Oy:n Luotettava Kumppani – ohjelmasta. Tätä varten edellytetään, että palveluntuottaja on liittynyt tai liittyy hakuprosessin yhteydessä Luotettava Kumppani-ohjelmaan ([www.tilaajavastuu.fi](http://www.tilaajavastuu.fi)).

#### 1) Rekisteröinti ennakkoperintärekisteriin

Palveluntuottaja sitoutuu olemaan rekisteröitynä verohallinnon ennakkoperintärekisterissä. Ennakkoperintärekisteröinti on yksi yritystoiminnan perustunnusmerkeistä, ja palvelusetelilaki edellyttää sitä jokaiselta palvelusetelituotannossa mukana olevalta palveluntuottajalta.

Tieto tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### 2) Palveluntuottajaa koskevan erityislainsäädännön edellytykset

Palveluntuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia tai yksityisistä sosiaalipalveluista annettua lakia. Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa.

#### 3) Vähimmäispalvelutaso

Palveluntuottajan tuottamien palvelujen on jatkuvasti vastattava vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta. Samoin palveluntuottajan on toteutettava asiakkaan oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä sosiaalipalveluihin. Palveluntuottaja sitoutuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämiseen. Käytännössä kunta hyväksyy palvelun tason siinä vaiheessa, kun se valitsee palveluntuottajan mukaan palvelusetelijärjestelmään ja ottaa tältä asiaa koskevan sitoumuksen.

#### 4) Vakuutusturva

Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan ja pitämään voimassa toimintansa edellyttämät lakisääteiset vakuutukset vastuun varalta, kuten potilasvahinkolain mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä;

Kriteerin täytyminen osoitetaan todistuksella voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta. Todistus toimitetaan ilmoittautumisen yhteydessä.

#### 5) Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kunnan asettamia muita vaatimuksia. Näitä vaatimuksia käsitellään tämän sääntökirjan yleisen osan kohdassa 4.2 sekä erityisessä palvelukohtaisessa osassa.

## 4.2 Kunnan asettamat muut vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu kohdassa 4.1 esitettyjen vaatimusten lisäksi täyttämään kunnan erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai kunnan olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Palveluntuottaja sitoutuu täyttämään erityisesti seuraavat ehdot:

#### 1) Työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriin kuuluminen

Työnantajarekisteriin kuuluminen on pakollista, jos palkanmaksu on säännöllistä ja palveluntuottajan palveluksessa on kalenterivuoden aikana joko vähintään kaksi vakituista palkansaajaa tai vähintään kuusi tilapäistä palkansaajaa.

Kaupparekisteriin kuuluminen on pakollista jokaisella yrityksellä, itsenäisellä ammatinharjoittajalla ja yksityisellä ammatinharjoittajalla sekä toiminimellä, joka toimii muualla kuin omassa asuinsoitteessaan.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

#### 2) Lupa terveydenhuoltopalveluiden antamiseen, ilmoitus sosiaalipalveluiden tuottamisesta

Terveydenhuoltopalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Ammatinharjoittaja on tehnyt ilmoituksen aluehallintovirastolle ammatinharjoittajana toimimisesta. Lisäksi edellytetään, että voimassa ei ole valvontaviranomaisten antamaa määräystä toiminnan keskeyttämisestä eikä sellaisen toimintayksikön, sen osan tai laitteen käytön kieltämisestä, mitä tarvitaan palvelun toimittamiseen.

Kriteerin täytyminen osoitetaan jäljennöksellä myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai oteella yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvityksellä luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä, joka tulee toimittaa liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä.

Sosiaalipalveluiden palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) annetussa laissa asetetut vaatimukset muutoksineen. Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan. Palveluntuottajan, joka on hakenut lupaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen, ei tarvitse tehdä erillistä ilmoitusta tuottamistaan muista kuin ympärivuorokautisista sosiaalipalveluista jos ne ilmenevät lupahakemuksesta.

### 3) Verot ja sosiaaliturvamaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut verojen ja sosiaaliturvamaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 4) TYEL, eläkemaksut

Palveluntuottaja on huolehtinut työntekijöiden eläkevakuutuksen (TYEL) ottamisesta ja eläkemaksujen maksamisesta.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 5) Henkilökunta

Asiakkaalla on oikeus saada palvelua joko suomen tai ruotsin kielellä. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä tämän kohdan edellytykset täyttäviä henkilöitä. Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö.

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa työehtosopimusta tai kohtuullisia työehtoja. Palveluntuottajan tulee olla järjestänyt työterveyshuollon palvelut henkilöstölleen.

Tiedot tarkistetaan Tilaajavastuun Luotettava kumppani – ohjelmasta.

### 6) Omavalvontasuunnitelma

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä ja seurattava sen toteutumista. Palveluntuottajalla tulee olla nimetty omavalvonnasta vastaava henkilö.

Omavalvontasuunnitelma on toimitettava liitteenä ilmoittautumisen yhteydessä

## 7) Hankintalain velvoitteet

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista annetun lain (1397/2016) 80 §:ssä luetelluista rikoksista.

## 8) Toimitilat

Niiden palveluntuottajan toimitilojen, joissa toteutetaan asiakaspalvelua, on jatkuvasti täytettävä turvallisuusmääräykset siten, että yksikössä huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Samoin toimitilojen on täytettävä lain edellyttämät palveluntuottajalle asetetut hyväksymisedellytykset.

## 9) Hintatiedot

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

## 10) Potilas- ja asiakasasiakirjat

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Asiakas- ja potilasasiakirjat, jotka muodostuvat palvelusetelitoiminnassa, ovat kunnan asiakirjoja vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten, kuin voimassaolevassa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvässä lainsäädännössä, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon säasiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Laki sosiaali- ja terveyshuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä mukaisesti Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota lain 5§ mukaiseen lokitietojen tallentamiseen sekä 18§ koskien asiakkaan oikeutta saada lokitiedot tiedoksi pyydettyä. Asiakirjoja käsitellessään palveluntuottajan tulee noudattaa myös, mitä kunnan asiakirjojen käsittelystä säädetään.

Kunta voi antaa ostopalveluvaltuutuksen, jolla kunnan hyväksymä ja asiakkaan valitsema terveydenhuollon palveluntuottaja pääsee katsomaan palvelun tuottamisessa tarvitsemiaan asiakkaan potilastietoja Kanta-palvelusta sekä päivittämään tiedon toteuttamistaan hoitotoimenpiteistä Kanta-palvelun rekisteriin.

## 11) Salassapito ja tietosuoja

Sosiaali- ja terveystoimiala noudattaa toiminnassaan aina lakia viranomaistoiminnan julkisuudesta sekä salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säännöksiä. Palveluntuottajan on huomioitava kyseisten lakien määräykset.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että sen henkilökunta sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot ja olemaan käyttämättä

niitä muuhun kuin toimintaansa kyseisen palvelun tuottajana. Salassapitovelvollisuuden tulee olla voimassa myös työntekijän työsopimuksen päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan EU:n tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää EU-tasoista ja kansallista lainsäädäntöä ja käsittelemään henkilötietoja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja huolehtii asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimenpiteiden täytäntöönpanosta käsittelyn turvallisuuden ja tietosuojan varmistamiseksi.

Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan tämän sääntökirjan liitteenä olevaa tietoturvallisuusliitettä ja henkilötietojen käsittelylomaketta.

## 12)Alihankkijat

Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankkijoita, vastaa palveluntuottaja alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

## 13)Markkinointi

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Palveluntuottaja ei saa käyttää ylisanoja tai vertailumuotoja markkinointiviestinnässään koskien palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Hinnoista ilmoittamisen tulee tapahtua vertailukelpoisella tavalla siten, että palveluseteliä käyttävä asiakas voi vaivatta päätellä palvelun kokonaishinnan ja sen osuuden, joka jää hänen maksettavakseen.

Palveluntuottaja ei saa käyttää kunnan nimeä markkinoinnissa ilman kunnan kirjallista lupaa. Nämä määräykset ovat voimassa myös sen jälkeen, kun palveluntuottaja ei enää toimi kyseisen palvelun tuottajana.

## 14)Tiedonanto kunnalle

Sekä kunta että palveluntuottajat nimeävät vastuuhenkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä palvelusetelitoiminnassa. Palveluntuottajan vastuuhenkilön on oma-aloitteisesti ja viipymättä tiedotettava kuntaa toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista tulee ilmoittaa viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutos on muutoin todennäköinen.

Muutoksista ilmoitetaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta ja kirjallisesti kunnan vastuuhenkilölle. Ilmoitettavia asioita ovat mm. tieto siitä, jos palvelua tuottava henkilö lopettaa, palvelusetelitoiminnan keskeytykset ja vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttaminen. Erikseen on ilmoitettava myös, mikäli palveluntuottajan /yrityksen Y-tunnus tai nimi muuttuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilö ilmoittaa yrityksen palvelusetelitoiminnassa mukana olevat ammattihenkilöt lisäämällä tiedot henkilöstöluetteloon.

Palveluntuottajan tulee informoida kuntaa säännöllisesti tarjoamiensa palvelujen laadun valvonnasta sekä hoitopalvelujen osalta potilasturvallisuudesta. Kuntaa tulee erityisesti informoida

asiakkaiden ja potilaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua hoitoa koskevista julkisoikeudellisista valituksista, kanteluista ja hoitovahinkoilmoituksista samoin kuin kaikkia edellä mainittuja koskevista ratkaisuista.

### 15) Lainsäädäntö, viranomais määräykset ja ohjeet

Palveluun sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Palveluntuottajan on noudatettava kaikkia palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä ja viranomais määräyksiä ja ohjeita. Mikäli sääntökirjassa viitattu lainsäädäntö muuttuu, noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä.

## 4.3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

Palveluntuottajaksi hakeudutaan sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta. Kunta hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat palveluntuottajat palvelusetelilain edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajien tilaajavastuulain edellyttämien todistusten tarkistaminen tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti.

Pakolliset ilmoittautumisen yhteydessä toimitettavat tiedot	Tarkistetaan tilaajavastuu.fi	Liitedokumentti (pdf)
Ennakkoperintärekisteriin kuuluminen	x	
Todistus voimassaolevasta vakuutusyhtiön tai -yhtiöiden vastuuvakuutuksesta sekä vakuutusmaksujen suorittamisesta		x
Työnantajarekisteriin kuuluminen	x	
Kaupparekisteriin kuuluminen	x	
Verojen ja sosiaalimaksujen maksutiedot	x	
TYEL ja eläkemaksujen maksutiedot	x	
Työehtosopimus	x	
Tieto työterveyshuollosta (mikäli yritys toimii työnantajana)	x	
Omavalvontasuunnitelma		x
Lupa sosiaali- ja (tai) terveydenhuoltopalvelujen antamiseen: jäljennös myönnetystä aluehallintoviraston luvasta tai ote yksityisten palveluntuottajien rekisteristä tai selvitys luvan hankkimisesta palvelun alkamiseen mennessä		x

Lisäksi hakemukseen on liitettävä mahdolliset sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa luetellut liitteet.

Kunta tekee päätöksen palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

#### 4.4 Sähköisen palvelusetelijärjestelmän käyttö

Palveluntuottaja sitoutuu ylläpitämään yritystä, toimipaikkoja, työntekijätietoja, palvelujen saatavuutta, alihankkijoita ja hintoja koskevia tietoja ajantasaisesti järjestelmässä. Palveluntuottajan yhteystiedot, palvelun tiedot ja hinnastot näkyvät asiakkaille palveluseteliportaalissa. Asiakkaat voivat niiden perusteella etsiä ja vertailla palveluntuottajia. Palveluntuottaja vastaa antamistaan virheellisistä tiedoista.

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

Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Hoidon sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa, mutta kuitenkin viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä kunnalle.

Mikäli palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, kunnalla on oikeus periä palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

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

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään, palvelu tai sen osa on hyväksyttävästi suoritettu sekä toteutuneet palvelutapahtumat on kirjattu sähköiseen järjestelmään, ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua kunnan järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli kunta katsoo sen tarpeelliseksi.

#### 4.5 Arvonlisäverotus

Arvonlisäverolain (1501/1993) 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Veroa ei myöskään suoriteta, kun hoitotoimen harjoittaja luovuttaa hoidon yhteydessä hoitoon tavanomaisesti liittyviä palveluja ja tavaroita.

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:

- 1) valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- 2) 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 sosiaalihuollona 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 hullosta, lasten päivähoidosta,

vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Verohallinto on antanut sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotuksesta ohjeen 14.9.2011 (diaarinumero 604/40/2011). Palvelusetelillä järjestettävien sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverottomuuden edellytyksenä on, että Verohallinnon ohjeessa verottomuudelle asetetut vaatimukset täyttyvät.

## 5 Kunnan velvoitteet

### 5.1 Yleiset velvoitteet

Kunnan tulee ottaa palveluntuottajan valintaa koskeva asia käsittelyyn yhden (1) kuukauden kuluessa palveluntuottajan ilmoittautumisesta ja tehtävä päätös palveluntuottajan hyväksymisestä tai hylkäämisestä kolmen (3) kuukauden kuluessa ilmoittautumisesta.

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

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

Kunnan tulee nimetä vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä palvelusetelitoiminnassa.

### 5.2 Rekisterin pito

Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa syntyvien asiakas- ja potilasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelusetelitoiminnassa muodostuvat asiakas- ja potilasasiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Vaikka palveluntuottaja laatii asiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä, viime kädessä kunta rekisterinpitäjänä vastaa niiden käsittelystä. Palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta olennaiset tiedot on tallennettava aina kunnan omaan asiakas- ja potilasrekisteriin viimeistään palvelutapahtuman päättyessä.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle tai, jos palveluntuottajan ja kunnan välillä on erikseen sovittu, suoraan palveluntuottajalle. Kunta kuitenkin viime kädessä ratkaisee tarkastus- ja oikaisupyynnön.

Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, kunta rekisterinpitäjänä päättää tiedon luovutuksesta. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin myös silloin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa. Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

### 5.3 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palveluseteli voi olla joko tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Palvelusetelin myöntämisestä ja sen arvosta annetaan päätös asiakkaalle. Maksuttomiksi säädettyjen sosiaali- ja terveyspalvelujen



hankkimiseksi annettavan palvelusetelin arvo määritellään siten, ettei asiakkaan maksettavaksi jää omavastuusuutta.

Kunta voi asettaa palveluntuottajien hyväksymiskriteeriksi sen, että palvelusetelillä tuotettava palvelu saa maksaa enintään tietyn euromäärän. Hinta voidaan myös jättää vapaasti markkinoiden määriteltäväksi.

Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima palvelun hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, kunta on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnaston mukaisen hinnan.

Mikäli pitkäkestoisen palvelun tapauksessa asiakas on toistuvasti tai pitkäaikaisesti estynyt käyttämästä niitä palveluja, jotka sovittuun palvelukokonaisuuteen liittyvät, tulee palveluntuottajan ottaa tämä kohtuullisessa määrin huomioon ko. poissaolokauden palvelumaksuja alentavana tekijänä. Tarkemmat ehdot palveluntuottajan oikeudesta laskutukseen asiakkaalta ja kaupungilta voidaan esittää sääntökirjan palvelua koskevassa osiossa.

## 6 Palvelun seuranta ja valvonta

### 6.1 Palvelun laadun valvonta

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

Palveluntuottaja on pyydettyään velvollinen toimittamaan kunnalle laadunvalvonnan raportin sekä saadut reklamaatiot ja muut näihin liittyvät asiakirjat.

Kunnalla on oikeus tehdä laatusurantoja sekä tarkastuskäyntejä ennalta ilmoittamatta.

### 6.2 Vastuut, vakuutukset ja vahingonkorvaus

Mahdolliset vahingot korvataan ensisijaisesti palveluntuottajan vakuutuksesta ja viime kädessä palveluntuottaja vastaa niistä vahingonkorvauslain mukaisesti. Kunta ei vastaa palveluntuottajan palvelujen saajalle aiheuttamista vahingoista.

### 6.3 Hyväksymisen peruuttaminen

Kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi, mikäli:

- a) hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä ei noudateta;
- b) laissa tai tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- c) palveluntuottaja ei noudata (kunnan kirjallisesta kehotuksesta huolimatta) sääntökirjan ehtoja tai sääntökirjan liitteiden vaatimuksia;
- d) palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan; tai

- e) palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvästä rikoksesta.

Mikäli kunta hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelusetelin käytön, tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja siten, ettei palveluntuottaja enää täytä uusia ehtoja, kunnalla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listalta.

Kunnan tulee peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja pyytää hyväksymisensä peruuttamista. Palveluntuottaja poistetaan tällöin välittömästi hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta.

Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Mahdollisista muista palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamiseen liittyvistä seikoista säännellään tarkemmin sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

## 7 Sääntökirjan liitteet

Tietoturvaluusliite

Henkilötietojen käsittelylomake

# PALVELUKOHTAINEN OSA

## 1 PALVELUN SISÄLTÖ

Tehostettu asumispalvelu tarkoittaa sosiaalihuoltolain (2014/1301 21 §) alaista pitkäaikaista asumista ja asiakkaan avuntarpeeseen perustuvaa ympärivuorokautista hoitoa.

Palveluasumisen palveluseteliin oikeutetut asiakkaat eivät selviydy muistisairaudesta tai muiden toimintakyvyn rajoitteiden vuoksi kotiin järjestettävien palveluiden turvin. Useimmilla asiakkailla on erilaisia muistisairauksiin liittyviä keskeisiä ongelmia, jotka estävät asiakkaan itsenäisen selviytymisen. Asiakkailta voi myös olla harhoja, jotka aiheuttavat turvattomuutta sekä käytösoireita. Asiakkaiden sairaudet ovat kuitenkin siinä määrin vakaassa tilassa, ettei sairaalahoitoa tarvita. Asiakkaat tarvitsevat jatkuvaa apua päivittäisissä toiminnoissa ja terveytensä hoidossa. Avuntarve on säännöllistä ja toistuvaa siten, että hoidettavat tarvitsevat jatkuvaa valvontaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa. Asiakkaat selviytyvät päivittäistoiminnoista yleensä yhden tai kahden henkilön auttamana.

Palveluasumisen palveluseteli edellyttää, että asiakas täyttää ympärivuorokautisen palveluasumisen pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi ja siihen perustuva SAS-ratkaisu ympärivuorokautiseen hoitoon.

Lähtökohta on, että asiakas asuu palveluasumisyksikössä elämänsä loppuun saakka. Palveluun kuuluu myös (esim. sairaalahoitojakson jälkeisen) toipilasvaiheen hoidon sekä saattohoidon järjestäminen. Sairaalaan kotiutuvan potilaan kotiutus ja jatkohoito yksikössä tulee järjestää viiveettä, heti kun sairaalahoidon tarve on päätynyt. Helsingin kaupunki järjestää Helsingissä sijaitseviin palveluseteliyksiköihin tarvittaessa kotisairaalan tai kotiutustiimin tuen, jos kotiutuksessa on esimerkiksi hoidollisia haasteita.

Palvelusetelillä tuotettavan palveluasumisen tulee vastata vähintään sitä tasoa, jota vastaavalta kunnalliselta toiminnalta edellytetään. Tehostetun asumispalvelun tuotteen vähimmäissisältö on:

- 1) Asuminen
- 2) Ateriat: täysihoito
- 3) Päivittäisen elämisen toiminnoissa tarvittava ympärivuorokautinen apu (henkilökunta samassa huoneistossa/hoitoyksikössä)
- 4) Perussairaanhoidon, johon sisältyy
  - turvallinen lääkehoito: lääkkeiden annostelu (sairaanhoitaja jakaa lääkkeet tai käytetään apteekin annosjakelua. Palveluntuottaja maksaa apteekin koneellisen annosjakelun kustannukset), lääkkeiden asianmukainen säilyttäminen ja lääkehoidon vaikutusten seuranta
  - sairaanhoitajan osaamisalueeseen kuuluva ihon ja eritystoimintojen hoito, mukaan lukien pitkäaikaisten haavojen tavanomainen hoito, sekä laboratorionäytteiden ottaminen ja laboratorionäytteiden kuljettaminen analysoitavaksi
  - pitkäaikaisten sairauksien hoito ja seuranta
  - asukkaan tilan muutosten seuranta ja asianmukainen toiminta tilan muuttuessa
- 5) Asukkaan kokonaistilanteesta huolehtiminen, kuten sosiaalietuuksien hakemisessa ja asioiden hoidossa avustaminen

Tehostetun asumispalvelun palvelukokonaisuuteen eivät sisälly:

- henkilökohtaiset kestokulutushyödykkeet esim. vaatteiden ja liikkumisen apuvälineiden, hammasproteesin ja silmälasien ostot

- lääkkeet
- tavanomaiseen kotona asumiseen kuulumattomat palvelut, kuten parturi, jalkojenhoitaja, asiointimatkakulut, pankkiasian hoito, lääkärin ja hammaslääkärin vastaanotto, fysioterapia, teatteri- ja elokuvakäynnit yms.

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että asiakas saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhoidon palvelut.

Asiakas voi valita perusterveydenhuollostaan vastaavan terveystieteiden keskuksen ja terveystieteiden keskuksen terveysaseman. Valinnasta on tehtävä kirjallinen ilmoitus sekä hoitovastuussa olevan kunnan että valitun kunnan terveystieteiden keskukselle. (Terveystieteidenhuoltolaki 2010/1326,48§) Asiakas voi siis käyttää palveluntuottajan avustamana perusterveydenhuollon lääkäripalveluja tai palveluntuottaja järjestää yksityisen lääkäripalvelun yksikköön. Helsingin sosiaali- ja terveystoimi järjestää myös osaan Helsingissä sijaitsevista palveluyksiköistä lääkäripalvelut. Helsingin kaupunki pidättää oikeuden lääkäripalvelun piiriin kuuluvien asiakkaiden määrittelyyn.

Palveluntuottaja perii asukkaalta vuokran. Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken.

## **2 PALVELUSETELIN ARVO JA MYÖNTÄMINEN**

### **2.1 Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo**

Nettotulot €/kk	Setelin arvo €/kk	Nettotulot €/kk	Setelin arvo €/kk
900 euroa tai alle	3000	2201–2300	1600
901–1000	2900	2301–2400	1500
1001–1100	2800	2401–2500	1400
1101–1200	2700	2501–2600	1300
1201–1300	2600	2601–2700	1200
1301–1400	2500	2701–2800	1100
1401–1500	2400	2801–2900	1000
1501–1600	2300	2901–3000	900
1601–1700	2200	3001–3100	800
1701–1800	2100	3101–3200	700
1801–1900	2000	3201–3300	600
1901–2000	1900	3301–3400	500
2001–2100	1800	3401–3500	400
2101–2200	1700	3501–3600	300
		3601 ja yli	200

Asiakkaalle myönnettävän palvelusetelin arvo riippuu asiakkaan nettotuloista. Huomioon otettavia tuloja ovat ansio- ja pääomatulot, eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet. Eläkkeensaajan hoitotukea, asumistukea, rintamamielisää tai sotavammalain mukaista elinkorkoa ei oteta määrittelyssä huomioon. Metsätuotosta otetaan huomioon varallisuusverotusta varten määriteltä puhdas tuotto, josta vähennetään metsätalouden korot ja kymmenen prosenttia puhtaan tuoton arvosta.

Kaikki enintään 900 euroa nettotuloja kuukaudessa ansaitsevat saavat 3000 euron palvelusetelin/kk ja kaikki yli 3600 euroa kuukaudessa nettotuloina ansaitsevat saavat 200 euron palvelusetelin/kk.

## 2.2 Palvelusetelin voimassaolo

Palvelutaloon uutena asiakkaana muuttavan asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien. Palvelutaloon itsenäisesti ennen palvelusetelipäätöstä hakeutuneen asukkaan palveluseteli astuu voimaan palvelusetelin myöntämispäivästä.

Palveluseteliä voi käyttää vain perusmaksuun ja palvelumaksuun. Setelin suuruus voi olla korkeintaan perusmaksu ja palvelumaksu yhteenlaskettuna. Mikäli asiakkaalle on myönnetty edellä mainittuja kuluja suurempi seteli, tuottajan tulee informoida siitä asiakkaan setelipäätöksen tekijää, sillä palvelusetelillä korvataan vain todelliset kulut.

## 3 PALVELUNTUOTTAJALLE ASETETUT VAATIMUKSET

### 3.1 Tilat, laitteet ja välineet

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat tehostetun asumispalvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään kuntouttavaa toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Hoitosänky hygieniapatjoineen on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

nro	Vaatus
1	Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.
2	Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
3	Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin.
4	Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.

### 3.2 Henkilöstö

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset, jotka vaaditaan ympärivuorokautista vanhusten asumista tuottavilta yksiköiltä. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (L terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Toiminnan tulee noudattaa voimassa olevaa laatusuositusta Hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi (THL julkaisut 2017:6).

Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Yksikön henkilöstömitoituksen tulee olla valvontaviranomaisen myöntämän toimiluvan mukainen ja henkilöstön toteutuneen vähimmäismitoitustason tulee olla vähintään 0,50 (THL julkaisu 2017:6).

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (maks. 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen, siltä osin kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Edellä mainittu ja muu hoitotyöhön osallistuva henkilöstö luetaan henkilöstömitoitukseen heidän hoitoon osallistuvan työpanoksensa verran.

Palveluntuottajalta edellytetään riittävää vakanssipohjaista mitoitusta henkilöstömitoituksen saavuttamiseksi.

nro	Vaatus
1	Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.
2	Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito/apu turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitohenkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
3	Sairaanhoidaja on tarvittaessa asiakkaiden käytettävissä joka päivä.
4	Toimintayksikön palvelujen vastuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistotasoinen tutkinto, riittävä johtamistaito ja vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä.
5	Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.

### 3.3 Osaaminen

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidontarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluyksikön henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaisten/ läheisten, terveys- ja kulttuuripalvelujen toimijoiden sekä kaupungin kanssa.

nro	Vaatus
1	Toimintayksikön on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.
2	Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito sekä kyky kommunikoida asukkaiden kanssa.
3	Hoitohenkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

## 4 PALVELUN LAATUVAATIMUKSET

### 4.1 Laadun hallinta

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

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan tilaajan tekemiin asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Tulosten ja niistä johdettujen kehittämistoimenpiteiden tulee olla toimintayksikössä nähtävillä tai helposti saatavilla.

nro	Vaatus
1	Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat).
2	Palveluntuottaja kerää asukaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä asukaspalautteiden johdosta ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä sosiaali- ja terveystoimelle pyydettyä. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
3	Toimintayksikössä arvioidaan säännöllisesti hoidon ja hoivan tarvetta ja tavoitteita.



4	Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatutavoitteensa. Yksiköllä on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, ml. oman valvonnan ja itseoikaisun toteutuminen.
5	Palveluyksiköllä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito -opas THL 2015:14) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.
6	Palveluyksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä suosituksia, kuten Käypä hoito- ja THL:n -suositukset sekä Sairaanhoidajan käsikirja.

#### 4.2 Palvelun sisällön vaatimukset

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Asiakkaan tulee lähtökohtaisesti kyetä asumaan palveluyksikössä elämänsä loppuun asti.

nro	Vaatus
1	Asiakkaalle on nimetty omahoitaja heti asiakkaan saapuessa toimintayksikköön ja asiakas sekä omainen/ läheinen ovat tietoisia kuka omahoitaja on.
2	Asiakkaalle tehdään yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000), jossa määritellään palvelut sekä muut asiakkaan kotona selviytymistä tukevat palvelut ja hoidon tavoitteet.
3	Palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan ja arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein
4	Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan asioidenhoitajan kanssa siitä, että asiakas saa hänelle kuuluvat julkiset etuudet (esim. Kela). Tarvittaessa asiakasta avustetaan edunvalvojan hankinnassa.
5	Palveluyksikkö vastaa laboratorionäytteiden ottamisesta ja vastaa laboratorionäytteiden kuljettamisesta analysoitavaksi.
6	Asiakkaan terveydentilaa seurataan ja arvioidaan.
7	Asukkaita autetaan kodin ulkopuolisessa asioinnissa.
8	Asiakkaille järjestetään kuntouttavaa ja osallistavaa virikkeellistä toimintaa.
9	Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta (ml. hampaiden ja ihonhoito) ja siinä avustamisesta huolehditaan.
10	Asiakkaan kodin päivittäisestä siisteydestä huolehditaan ja tarpeellinen liina- ja vaatehuolto järjestetään.
11	Palveluyksikkö pystyy järjestämään asiakkaille saattohoidon yksikössään.

#### 4.3 Ateriat

Palveluntuottaja turvaa riittävän nesteiden- ja ravinnonsaannin. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu, johon kuuluu aamiainen, lounas, iltapäiväkahvi/ välipala, päivällinen ja iltapala. Aamupäivän välipala kuuluu energiatiheää ruokavaliota noudattaville. Asiakkaille on mahdollisuus päivittäiseen ruokailuun yhteisissä tiloissa ja asiakasta avustetaan ruokailussa tarvittaessa.

Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Ateriapalveluissa tulee noudattaa Valtion ravitsemusneuvottelukunnan Ravitsemushoitosuosituksista sairaaloihin, terveyskeskuksiin, palvelu- ja hoitokoteihin sekä kuntoutuskeskuksiin, sekä Ravitsemussuosituksia ikääntyneille-ohjetta (Edita 2010).

nro	Vaatus
1	Ateriapalvelun tuottajan tulee tarjota ikäihmisen makutottumuksia vastaavia maittavia ja ravintosisällöltään suositusten mukaisia aterioita.
2	Erytisuokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asukkaille.
3	Ateriat tarjotaan siten, ettei asiakkaiden yöpaasto tule yli 11 tunnin mittaiseksi.
4	Asiakkaiden ravitsemusta ja painoa seurataan säännöllisesti ja poikkeamiin puututaan
5	Mikäli palveluntuottaja valmistaa ateriat itse, tulee palveluntuottaja olla terveyden suojelulakiin ja elintarvikelakiin perustuva oma valvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat..

#### 4.4 Turvallisuus

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

Palveluyksiköllä on pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys.

Palveluyksiköllä on turvallisuussuunnitelma, joka perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön

(Pelastuslaki 379/2011) ja lisäksi siinä on kartoitettu sisäisten ja ulkoisten uhkien vaaratilanteet.

nro	Vaatus
1	Piha-alueet ovat turvallisia ja kulkureitit esteettömiä.
2	Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti ja dokumentoidaan ja tehdään korjaavat toimenpiteet.

## 4.5 Palvelukohtaiset liitteet

Sääntökirjan 4.3 kohdassa mainittujen liitteiden lisäksi vaaditaan seuraavat liitteet:

TOIMIPAIKKAKOHTAISET ASIAKIRJAT	Tulee järjestelmästä	Liitedokumentti
Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)		X
Lääkehoitosuunnitelma		X
Omaavontasuunnitelma		X

Toimipaikkakohtaisesti vaaditut asiakirjat tulee liittää hakemukseen pdf-tiedostoina. Mikäli toimipaikkoja on useita, liitetään järjestelmässä jokaisen toimipaikan kohdalle kyseistä toimipaikkaa koskeva asiakirja.

## 5 LASKUTUS

### 5.1 Automaattinen tilitys

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta hoivaan ja hoitoon kohdistuvasta palvelusta palvelusetelin suuruisen summan.

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

Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat sähköiseen järjestelmään seuraavan kuukauden 3.päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti, joista sähköinen järjestelmä muodostaa kuukausittain palveluntuottajakohtaisen tilitysaineiston. Järjestelmä lähettää palveluntuottajalle pdf-kuvan laskusta, jonka järjestelmä on automaattisesti muodostanut ja jonka tiedot on siirretty käsiteltäviksi kunnan talousjärjestelmään.

Laskun maksamisen edellytyksenä on, että

- palveluntuottajan laskutustiedot on tallennettu sähköiseen järjestelmään
- palvelu tai sen osa on hyväksytysti suoritettu
- toteutuneet palvelutapahtumat on tallennettu sähköiseen järjestelmään ja tapahtumat ovat kunnan puolesta hyväksytyt.

## 5.2 Vuorokausihinnoittelu

Siirryttäessä sähköisen järjestelmän käyttöön, muuttuu hinnoittelu vuorokausipohjaiseksi. Vuorokausihinta mahdollistaa palvelun laskutuksen ja keskeytyskirjausten huomioimisen automaattisesti. Palveluntuottajien tulee ilmoittaa hakeutumisen yhteydessä hinnastonsa, jossa hoitovuorokaudelle merkitään vuorokausihinta. Asiakkaan maksamalle vuokralle ja aterioille pyydetään jatkossakin ilmoittamaan kuukausihinta.

Suosittellemme vuorokausihinnan laskemista seuraavalla kaavalla:  
(nykyinen kuukausihinta x 12)/365 = hinta/vrk

Tällöin yritys tulee saamaan vuositasolla saman summan kuin aikaisemminkin, vaikka kuukausikohtaiset summat vaihtelevat kuukauden päivien mukaan.

Palvelun alkaessa, tai asiakkaan muuttaessa palvelutalosta pois, palveluseteliosuus tuottajalle maksetaan keskeytysääntöjen mukaisesti.

## 5.3 Keskeytykset

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan kaikki poissaolojaksot sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä huolimatta poissaolojen maksuvaikutuksesta.

Keskeytyksistä tuottajalle maksetaan seuraavasti:

- Keskeytyksen 1-14 päivät: maksetaan koko kuukaudelta
- Keskeytyksen 15–31 päivät: maksetaan 50 %
- Keskeytyksen 32 päivä ja siitä eteenpäin: tuottajalle ei makseta korvausta

Maksu jatkuu keskeytyksen jälkeen normaalisti siitä päivästä alkaen, kun asiakas on palannut hoivakotiin.

Kuolemantapauksissa tuottajalle maksetaan palvelutapahtumat kuolinpäivään asti sekä kuolinpäivän jälkeinen päivä.

Lomilla ja muilla poissaoloilla, jotka aiheuttavat hoitoon keskeytyksen, ei ole maksuvaikutusta. Palveluntuottaja on kuitenkin velvollinen merkitsemään myös näistä syistä johtuvat keskeytykset palvelusetelijärjestelmään.

## 5.4 Asiakkaan laskutus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palveluun kuuluvan hoidon toteuttamisen hinnasta ja sisällöstä. Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asukkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan omavastuun määrä merkitään asiakkaan sopimukseen.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylittävältä osalta. Mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kolme kuukautta etukäteen.

Mikäli asiakas ei pysty suoriutumaan tuottajan asiakasmaksuista, tuottajan tulee ilmoittaa tilanteesta asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneeseen yksikköön tai palvelusetelipäätöksen

---

tehneelle sosiaalityöntekijälle vähintään 2 kuukautta ennen tuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen irtisanomista.

## **6 LIITTEET**

Tietoturvallisuusliite, sisältäen henkilötietojen käsittelylomakkeen

---

# TIETOTURVALLISUUSLIITE

HELSINGIN KAUPUNKI, SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Päivitysversio 6.9.2018

## Sisällys

A. JOHDANTO .....	3
1. Määritelmät .....	3
2. Yhteyshenkilöt .....	4
3. Tietoturvaluusliitteen tausta ja tarkoitus .....	4
4. Alihankinta .....	5
B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO .....	5
5. Osapuolten yleiset velvoitteet .....	5
6. Osapuolten tietoturvaluus .....	6
6.1 Henkilöstöturvaluus ja turvaluusselvitykset .....	7
6.2 Tietoaineistoturvaluus .....	8
6.3 Pääsy tiloihin .....	8
6.4 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin .....	9
7. Tietoturvaluuskausten käsittely .....	9
8. Tietoturvaluuteen liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen .....	10
9. Salassapito .....	11
C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY .....	12
10. Henkilötietojen käsittely .....	12
D. MUUT EHDOT .....	15
11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen .....	15
12. Auditointi .....	16
13. Vahingonkorvaus ja seuraamukset .....	17
14. Tietoturvaluusliitteen hyväksyminen .....	17

## A. JOHDANTO

### 1. Määritelmät

- (1) **Alihankkija** tarkoittaa Sääntökirjan mukaisia alihankkijoita.
- (2) **Osapuolet** tarkoittaa Pääsopimuksessa määriteltyjä **Palvelunjärjestäjää ja Palveluntuottajaa**.
- (3) **Palvelu** tarkoittaa sitä palvelua, jonka toteuttajaksi Palvelunjärjestäjä on Palveluntuottajan hyväksynyt sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä.
- (4) **Salassa pidettävä tieto** tarkoittaa kaikkea sellaista tietoa tiedon muodosta riippumatta, jonka Osapuoli on luovuttanut toiselle Osapuolelle, tai jonka Palvelunjärjestäjä on tallentanut Palveluun, tai joka on syntynyt Palvelun tuottamisessa, tai jonka Osapuoli on muuten saanut tietoonsa, ja
  - i. joka on määritelty salassa pidettäväksi viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa (621/1999, jäljempänä ”julkisuuslaki”) tai muussa lainsäädännössä; tai
  - ii. kyseessä on sellaisen asiakirjan tieto, joka ei ole vielä tullut julkisuuslain tarkoittamalla tavalla julkiseksi; tai
  - iii. kyseessä on muu tieto, jonka Osapuoli on merkinnyt salassa pidettäväksi tai jonka toinen Osapuoli tiesi tai olisi pitänyt tietää kuuluvan tällaisiin tietoihin; tai
  - iv. kyse on henkilötiedoista tai henkilökisteristä.
- (5) **Sääntökirja** tarkoittaa palvelusetelien sääntökirjan yleistä osaa sekä palvelukohteisesti soveltuvia erityisiä osia.
- (6) **Tietosuoja-asetus** tarkoittaa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, annettu 27 päivänä huhtikuuta 2016, luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta.
- (7) **Tietoturvallisuusliite** tarkoittaa tätä Sääntökirjan liitteenä olevaa asiakirjaa.



## 2. Yhteyshenkilöt

- (1) Palvelunjärjestäjän yhteyshenkilö tietoturvasasioissa:  
Markku Havukainen. Yhteystiedot: [markku.havukainen@hel.fi](mailto:markku.havukainen@hel.fi),  
+358 (0) 40 487 9952 tai +358 (0) 9 310 75490.
- (2) Palveluntuottaja ilmoittaa Palvelunjärjestäjälle erikseen yhteyshenkilönsä tietoturvasasioissa. Yhteyshenkilön tiedot on toimitettava osoitteeseen [sote.tilaajavastuu@hel.fi](mailto:sote.tilaajavastuu@hel.fi).
- (3) Osapuolet sitoutuvat ilmoittamaan välittömästi toisilleen tietoturvasuudesta vastaavan yhteyshenkilön vaihtumisesta.

## 3. Tietoturvasuosiin liitteen tausta ja tarkoitus

- (1) Palvelun tuottamisesta noudatetaan sitä, mitä Sääntökirjassa on määrätty.
- (2) Mikäli Palveluun sisältyy henkilötietojen käsittelyä, Osapuolet ovat sopineet Sääntökirjan mukaisessa henkilötietojen käsittelylomakkeessa seuraavista asioista:
  - a. Käsittelyn kohde (mitä tietoja sopimus koskee) ja kesto (sopimuksen voimassaoloaika)
  - b. Käsittelyn luonne (millaisesta käsittelystä sovitaan, esim. tietojen kerääminen/tallentaminen) ja tarkoitus (miksi henkilötietoja käsitellään, mikä on sopimuksen mukainen tarkoitus henkilötietojen käsittelylle)
  - c. Henkilötietojen tyyppi (mitä henkilötietoja käsitellään, esim. nimi, osoitetiedot) ja rekisteröityjen ryhmät (keitä rekisterissä on, esim. asiakkaat / onko 9 art. mukaisia erityisiä henkilötietoryhmiä, joiden tietojen käsittelyyn tarvitaan erityisperuste)
- (3) Tässä Tietoturvasuosiin liitteessä määritellään Osapuolten välillä noudatettavat turvasuosiin järjestelyt ja Salassa pidettävää tietoa koskevat järjestelyt Sääntökirjan mukaisen Palvelun tuottamisessa sekä kaikessa Sääntökirjan mukaisessa Osapuolten välisessä yhteistyössä.
- (4) Osapuolet tiedostavat, että Sääntökirjan perusteella toimitettavaan Palveluun sisältyy sellaista tietoa, jonka salassa pysyminen voi olla mm. Palvelunjärjestäjän ja yksilöiden turvasuosiin ja oikeuksien, Palvelunjärjestäjän toiminnan, lainsäädännön asettamien oikeuksien ja velvollisuuksien sekä viranomaisia ja yksilöitä sitovien ohjeiden noudattamisen kannalta kriittistä. Tällä Tietoturvasuosiin liitteellä Osapuolet pyrkivät varmistamaan, että Salassa pidettävät tiedot pysyvät salassa

ja Palvelun tuottamisessa noudatetaan tietoturvallisuutta koskevaa lainsäädäntöä.

- (5) Tämä tietoturvallisuusliite koskee vain palveluseleillä tuotettua Palvelua.

#### 4. Alihankinta

- (1) Palveluntuottaja ei saa ilman Palvelunjärjestäjän antamaa kirjallista ennakkolupa käyttää henkilötietojen käsittelyyn muita alihankkijoita kuin Sääntökirjan hyväksynnän yhteydessä ilmoitettuja Alihankkijoita. Palveluntuottajan on tiedotettava Palvelunjärjestäjälle kirjallisesti kaikista suunnitelluista muutoksista, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijöinä toimivien alihankkijoiden lisäämistä tai vaihtamista, ja annettava Palvelunjärjestäjälle mahdollisuus vastustaa tällaisia muutoksia.
- (2) Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että se pystyy noudattamaan tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtoja myös käyttäessään Alihankkijoita. Palveluntuottajan on tiedotettava Alihankkijalle tämän Tietoturvallisuusliitteen mukaisista velvoitteista sekä siitä, että toiminnan saattamisesta Tietoturvallisuusliitteen edellyttämälle tasolle saattaa aiheutua kustannuksia. Palvelunjärjestäjä ei vastaa näistä kustannuksista.
- (3) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen Alihankkijat toimivat tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtojen mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa Alihankkijoistaan samalla tavoin kuin omasta toiminnastaan.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Alihankkijan työntekijät, jotka osallistuvat Palvelujen toimittamiseen Palvelunjärjestäjälle, ovat tietoisia ja sitoutuneita noudattamaan tämän Tietoturvallisuusliitteen ehtoja.
- (5) Tässä Tietoturvallisuusliitteessä Palveluntuottajan henkilöstölle asetettavia velvoitteita sovelletaan myös Alihankkijan Palvelun tuottamiseen osallistuvaan henkilöstöön.

## B. TIETOTURVALLISUUS JA SALASSAPITO

### 5. Osapuolten yleiset veloitteet

- (1) Palveluntuottaja ja sen alihankkija noudattavat tätä Tietoturvallisuusliitettä ja Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeita Palvelun tuottamisessa. Lisäksi Palveluntuottaja ja sen alihankkija noudattavat Palveluntuottajan sisäisiä tietoturvallisuusohjeita siltä osin, kuin ne eivät ole ristiriidassa Sääntökirjan, Sääntökirjan liitteiden, tämän Tietoturvallisuusliitteen tai Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeiden kanssa.
- (2) Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeet sisällytetään Palvelun dokumentaatioon. Ohjeiden muutoksista ja muutosten vaikutuksista Palvelun tuottamiseen sovitetaan erikseen kirjallisesti.
- (3) Osapuolet vastaavat siitä, ettei toisen Osapuolen tietojen tai Salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuus, saatavuus tai eheys vaarannu Osapuolen henkilöstön huolimattomuuden, virheellisten työtapojen tai muun tämän Tietoturvallisuusliitteen tai Sääntökirjan vastaisen toiminnan johdosta.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen tuottama Palvelu on vikasetokykyinen ja Palveluun tallennetut tiedot pystytään palauttamaan nopeasti fyysisen tai teknisen vian sattuessa.
- (5) Osapuolet vastaavat siitä, että ne noudattavat omassa toiminnassaan tätä Tietoturvallisuusliitettä ja tietosuoja koskevaa lainsäädäntöä ja pyrkivät kaikkiin kohtuullisiin keinoin myötävaikuttamaan toistensa mahdollisuuksiin toimia tämän liitteen mukaisesti.
- (6) Palvelunjärjestäjä laatii tarvittaessa tietojärjestelmäselosteen asetuksen viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta edellyttämällä tavalla.

## 6. Osapuolten tietoturvallisuus

- (1) Osapuolet informoivat toista Osapuolta Palvelun tietoturvallisuudesta ja muista vaatimustenmukaisuuteen liittyvistä seikoista pitämällä toisiinsa yhteyttä ja siten, että Osapuolet ovat niistä tarvittavalla tasolla tietoisia tarkemmin myöhemmin kuvattavalla tavalla.
- (2) Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan riskiä vastaavan turvallisuustason varmistamiseksi asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet Salassa pidettävien tietojen käsittelyn turvallisuuden varmistamiseksi ottaen kohtuudella huomioon uusin tekniikka ja toteuttamiskustannukset, käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitukset sekä luonnollisten henkilöiden oikeuksiin ja vapauksiin

kohdistuvat, todennäköisyydeltään ja vakavuudeltaan vaihtelevat riskit sekä noudattamaan Palvelunjärjestäjän ohjeita ja mahdollisia Palvelunjärjestäjän ohjeiden päivityksiä.

- (3) Palveluntuottaja määrittelee organisaatiossaan tietoturvallisuuteen liittyvät tehtävät ja vastuut sekä nimeää henkilöt Palveluun liittyvistä tietoturva-asioista tiedottamiseen ja tietoturvapoikkeamista raportointiin. Palveluntuottaja ulottaa vastavan velvollisuuden myös Palvelun toimittamiseen liittyviin Alihankkijoihin.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen ja sen Alihankkijan henkilöstön käytettävissä on helposti saatavilla olevat ajantasaiset ja asianmukaiset tämän Tietoturvaliitteen mukaiset tietosuojaan liittyvät ohjeistukset ja dokumentit.
- (5) Tietoturvallisuuspäivityksien, käyttöoikeuksien valvonnan, käyttöoikeuksien hallinnan ja muiden vastaavien tietoturvallisuuteen liittyvien käytäntöjen osalta sovelletaan Sääntökirjassa tai Palvelunjärjestäjän tietoturvallisuusohjeissa määriteltyjä tai erikseen sovittuja käytäntöjä.

## 6.1 Henkilöstöturvallisuus ja turvallisuusselvitykset

- (1) Palveluntuottaja ylläpitää ajantasaista listaa Palvelun tuottamiseen osallistuvien henkilöiden kulkuoikeuksista, pääsyoikeuksista ja käyttövaltuuksista.
- (2) Palvelunjärjestäjä voi edellyttää turvallisuusselvityksistä annetussa laissa (726/2014) tarkoitettua turvallisuusselvitystä tai tarvittaessa tasoltaan vastaavaa ulkomaista turvallisuusselvitystä Palvelun tuottamiseen osallistuvista Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan työntekijöistä, jotka käsittelevät Salassa pidettäviä tietoja tai pääsevät järjestelmiin, jotka sisältävät Salassa pidettäviä tietoja.
- (3) Turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön suostumuksen hankkimisesta vastaa Palveluntuottaja. Palveluntuottajan tulee toimittaa turvallisuusselvityksen kohteena olevan henkilön täyttämä ja allekirjoittama turvallisuusselvityshakemuslomake Palvelunjärjestäjälle turvallisuusselvityksen teettämistä varten.
- (4) Palvelunjärjestäjä vastaa edellä kuvattujen turvallisuusselvitysten kustannuksista. Mikäli turvallisuusselvitys tulee uudelleen tehtäväksi sen vuoksi, että Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan henkilöstössä tapahtuu Palvelunjärjestäjästä riippumaton vaihdos tai lisäys, Palveluntuottaja vastaa uuden henkilön turvallisuusselvityksen teettämisen kustannuksista.

## 6.2 Tietoaineistoturvallisuus

- (1) Osapuolet noudattavat julkisuuslaissa tarkoitettua hyvää tiedonhallintatapaa, henkilötietolain edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa, Tietosuoja-asetusta sekä muuta tietojen suojaamista ja tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä Palvelun tuottamisessa.
- (2) Palvelunjärjestäjä luokittelee Tietoaineistot luottamuksellisuuden perusteella ja tietojärjestelmät kriittisyyden perusteella. Luokitusten muutoksista sovitaan erikseen kirjallisesti.
- (3) Palvelunjärjestäjä määrittelee kullekin luokalle tietoturvaluokituksen ja sen mukaiset tietoturvatavoitteet ja -ohjeet.
- (4) Osapuolet käsittelevät toistensa tietoaineistoja niiden turvallisuusluokituksen edellyttämällä tavalla.

## 6.3 Pääsy tiloihin

- (1) Palveluntuottajan ja sen Alihankkijan sellaiset tilat, joissa säilytetään, käytetään tai muutoin käsitellään Salassa pidettäviä tietoja (jäljempänä Tilat), tulee olla asianmukaisesti suojattu lukituksella ja muilla tarpeellisilla toimenpiteillä luvattoman pääsyn estämiseksi Tiloihin ja siellä oleviin Salassa pidettäviin tietoihin.
- (2) Mikäli Palvelua suoritetaan Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan tiloissa, Palveluntuottajan tulee varmistaa Tilojen tarkoituksenmukainen fyysinen turvallisuus tulipalon, sähkökatkosten, vesivaurioiden, ulkopuolisten häiriötekijöiden yms. erityistilanteiden varalta. Osapuolet sopivat tarvittaessa Palveluun liittyvistä tarkemmista vaatimuksista.
- (3) Henkilöt, joille ei ole myönnetty oikeutta Salassa pidettäviin tietoihin tai niitä sisältäviin järjestelmiin kohdan 6.4 mukaisesti, saavat oleskella Tiloissa ainoastaan valvonnan alaisina. Valvontaa ei edellytetä, mikäli Salassa pidettäviä tietoja säilytetään tai käsitellään Tiloissa siten, että nämä henkilöt eivät voi päästä niihin käsiksi.
- (4) Henkilöiden, joilla on pääsy Tiloihin, tulee olla tunnistettavissa kuvallisella henkilökortilla tai muulla vastaavalla tavalla.

## 6.4 Pääsy järjestelmiin ja tietoihin

- (1) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Salassa pidettäviä tietoja annetaan, sellaisia tietoja pääsee käsittelemään tai pääsy sellaisia tietoja sisältäviin järjestelmiin sallitaan vain nimetyille Palveluntuottajan ja sen Alihankkijan henkilöstöön kuuluville henkilöille, joille on annettu oikeus päästä kyseisiin järjestelmiin tai tietoihin, ja jotka ovat tietoisia salassapitoa koskevista velvoitteistaan.
- (2) Palveluntuottaja vastaa siitä, että kohdassa 6.4(1) tarkoitetut henkilöt noudattavat tätä Tietoturvaluottamussuostusta.
- (3) Palveluntuottaja vastaa siitä, että kohdassa 6.4(1) tarkoitettu henkilö on tehnyt kirjallisen, tämän Tietoturvaluottamussuostuksen mukaisen salassapitosuostuksen ennen kuin hän aloittaa mainittujen tietojen käsittelyn tai saa pääsyn mainittuihin järjestelmiin. Palvelunjärjestäjän pyynnöstä kyseinen salassapitosuostumus on esitettävä Palvelunjärjestäjälle.
- (4) Palveluntuottajan käyttöoikeudet Palvelunjärjestäjän järjestelmiin tarkastetaan säännöllisesti vähintään vuoden välein ja tarpeettomat tai liian laajat käyttöoikeudet poistetaan. Pääsääntöisesti käytetään vain käyttäjäkohtaisia tunnuksia. Yhteiskäyttöiset käyttäjätunnukset ovat sallittuja vain Palvelunjärjestäjän luvalla.
- (5) Palvelunjärjestäjän organisaation mahdolliset ylläpito-oikeudet ja muut käyttöoikeudet tarkastetaan säännöllisesti yhteisesti sovitulla tavalla.

## 7. Tietoturvaluottamussuostusten käsittely

- (1) Palveluun liittyvistä tietoturvaluottamussuostuksista Palveluntuottaja on velvollinen kirjallisesti ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle välittömästi saatuaan sen tietoonsa ja viimeistään 55 tunnin kuluessa tiedoksisaannista. Ilmoitusvelvollisuus koskee ainakin toteutuneita tietovuotoja/-murtoja, tietomurron yrityksiä, paikkaamattomia järjestelmähaavoittuvuuksia sekä muita vastaavaa poikkeamia, jotka ovat omiaan nostamaan riskiä Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävien tietojen luottamuksellisuuden vaarantumiselle.
- (2) Lisäksi Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle muista Palveluntuottajan tuottaman palvelun olennaisista häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävien tietojen luottamukselliselle käsittelylle tai sellaisten henkilöiden asemaan ja oikeuksiin, joiden henkilötietoja Palveluntuottaja käsittelee. Ilmoitus on tehtävä edellä mainitussa määräajassa, ellei Sääntökirjassa tai sen liitteissä ole sovittu lyhyemmästä määräajasta.

- (3) Palveluntuottajan on annettava Palvelunjärjestäjälle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:
- kuvattava tietoturvaloukkaus; mikäli kyseessä on henkilötietoihin kohdistunut tietoturvaloukkaus, kuvattava mahdollisuuksien mukaan myös asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät;
  - ilmoitettava tietosuojavastaava tai muu vastuuhenkilö, jolta voi saada asiassa lisätietoja;
  - kuvattava tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä
  - kuvattava toimenpiteet, joita Palveluntuottaja ehdottaisi tai joita se on toteuttanut tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.
- (4) Palveluntuottaja ohjeistaa henkilöstönsä ja alihankkijansa Palvelujen tuottamiseen liittyvissä häiriötilanteissa toimimisen sekä niistä ilmoittamisen osalta.
- (5) Palveluntuottaja huolehtii häiriötilanteiden hallinnasta siten, että ongelman rajaus ja korjaus suoritetaan asianmukaisesti yhteisesti Sääntökirjan mukaisten tai sovittavien menettelytapojen mukaisesti.
- (6) Palveluntuottaja on velvollinen auttamaan Palvelunjärjestäjää tietoturvapoikkeamiin liittyvien vahinkojen minimoinnissa siltä osin kuin kyseessä on Sääntökirjan mukaisiin Palveluihin liittyvät asiat.
- (7) Rikos- ja väärinkäyttötapauksissa tai sellaisia epäiltäessä Osapuolet pyrkivät olosuhteet ja lainsäädännön vaatimukset huomioon ottaen neuvottelemaan jatkotoimenpiteistä. Osapuolilla on velvollisuus avustaa toisiaan asian selvittämisessä viranomaistahojen kanssa.

## 8. Tietoturvallisuuden liittyvä muutoshallinta ja kehittäminen

- (1) Palveluihin kohdistuvissa muutoksissa toimitaan Sääntökirjassa määritellyn muutoshallintamenettelyn mukaisesti.
- (2) Tietojärjestelmän tai Palvelujen muuttamista tai laajentamista koskevan suunnittelun alkuvaiheessa tarkistetaan tietoturvallisuuden liittyvät vaatimukset. Palvelunjärjestäjä määrittelee kyseiset vaatimukset. Palveluntuottaja vastaa Palvelunjärjestäjän määrittelemien vaatimusten toteutuskelpoisen ratkaisun kuvaamisesta.

- (3) Palveluntuottaja kehittää Palvelua jatkuvasti tietoturvallisuuteen liittyvien vaatimusten täyttämiseksi.
- (4) Osapuolet seuraavat Palvelun kannalta olennaista tietoturvallisuuteen liittyvää kehitystä ja uutisointia. Osapuolet varautuvat ja reagoivat aktiivisesti uusiin tietoturvallisuuteen liittyviin vaaratekijöihin ja uhkiin.
- (5) Tämän Tietoturvallisuusliitteen yhteyshenkilöt vastaavat tämän liitteen päivittämistarpeen seuraamisesta. Päivittämistarve arvioidaan yhteyshenkilöiden kesken vähintään kahden vuoden välein.
- (6) Tähän Tietoturvallisuusliitteeseen tehtävien muutosten voimaantulo edellyttää molempien Osapuolten hyväksymistä. Tämän Tietoturvallisuusliitteen muutokseksi ei katsota yhteyshenkilöiden vaihtumista.

## 9. Salassapito

- (1) Osapuolet soveltavat tässä Tietoturvallisuusliitteessä määriteltyjä turvallisuusjärjestelyitä aina Palveluntuottajan tai sen Alihankkijan käsitellessä Salassa pidettävää tietoa.
- (2) Palvelunjärjestäjä noudattaa julkisyhteisönä julkisuuslaissa sekä muussa lainsäädännössä olevia salassapitoa, julkisuutta ja yksityisyydensuojaa koskevia säännöksiä. Tällä Tietoturvaliitteellä ei voida poiketa lainsäädännön Palvelunjärjestäjälle asettamista pakottavista velvoitteista.
- (3) Palveluntuottajan tulee Palvelua tuottaessaan huomioida erityisesti seuraavien tietoturvallisuusvelvoitteita määrittävien säädösten vaikutus Palvelun tuottamiseen:
  - Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
  - Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintavasta (1030/1999)
  - Henkilötietolaki (523/1999)
  - EU:n tietosuoja-asetus (EU 2016/679)
  - Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
  - Tietoyhteiskuntakaari (917/2014)
  - Laki yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004)
- (4) Osapuolet pitävät salassa kaikki Salassa pidettävät aineistot ja tiedot. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai vahingoksi.



- (5) Osapuolet säilyttävät ja käsittelevät Salassa pidettävää tietoa siten, että se pysyy vain niiden henkilöiden hallussa, joilla on oikeus Salassa pidettävään tietoon, eikä se joudu ulkopuolisten haltuun, tutkittavaksi tai tietoon.
- (6) Palveluntuottaja käsittelee Salassa pidettäviä tietoja vain Palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa. Palveluntuottaja antaa Salassa pidettäviä tietoja vain niille henkilöille, jotka tarvitsevat Salassa pidettäviä tietoja Palvelun tuottamiseen liittyvissä työtehtävissään. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan ohjeistusta sekä järjestämään koulutusta erityisesti Salassa pidettävien tietojen asianmukaisesta käsittelystä henkilöille, joilla on pääsy näihin tietoihin.
- (7) Palveluntuottaja vastaa henkilöstön salassapitositoumuksista kohdan 6.4(3) mukaisesti.
- (8) Palvelunjärjestäjä päättää tiedon antamisesta asiakirjasta, joka on saatu Palvelunjärjestäjältä tai joka on laadittu Palvelunjärjestäjän toimeksiantotehtävää suoritettaessa.
- (9) Palvelun tarjoamisen päättyessä Palveluntuottaja ja sen Alihankkijat palauttavat Palvelunjärjestäjän Salassa pidettävää tietoa sisältävän aineiston ja muun Palvelunjärjestäjän osoittaman Palvelunjärjestäjälle kuuluvan aineiston sekä hävitettävät taltioillaan olevan tietoaineiston ja kopiot. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli Palvelunjärjestäjä, laki tai viranomaisten määräykset vaativat sen säilyttämistä. Tällöin Palvelunjärjestäjä ohjeistaa Palveluntuottajaa tarkemmin siitä, miten sen tulee menetellä.
- (10) Salassapitovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun Palvelun tarjoaminen on päättynyt.

## C. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

### 10. Henkilötietojen käsittely

- (1) Palvelunjärjestäjä on Tietosuoja-asetuksen ja henkilötietolain (523/1999) mukaisen henkilötietojen rekisterinpitäjä ja vastaa näiden tietojen käsittelystä. Palveluntuottaja huolehtii omalta osaltaan siitä, että Palveluntuottaja ja sen alihankkijat noudattavat rekisterinpitäjän lukuun toimivalle henkilötietolain 5 §:ssä asetettua huolellisuusvelvoitetta. Osapuolet ymmärtävät, että rekisterinpitäjänä Palvelunjärjestäjä saa käyttää ainoastaan sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka toteuttavat riittävät suojatoimet asianmukaisten teknisten ja organisatoristen toimien

täytäntöön panemiseksi niin, että käsittely täyttää voimassaolevan henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvän lainsäädännön vaatimukset ja 25.5.2018 alkaen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset, ja että sillä varmistetaan rekisteröidyn oikeuksien suojeleminen.

- (2) Palveluntuottaja ja sen Alihankkijat ovat Tietosuoja-asetuksessa tarkoitettuja henkilötietojen käsittelijöitä. Palveluntuottaja on velvollinen noudattamaan kaikkia henkilötietojen käsittelijälle asetettuja Tietosuoja-asetuksen velvoitteita sekä varmistamaan alihankintaa koskevissa sopimuksissa, että sen Alihankkijat noudattavat niitä.
- (3) Palveluntuottaja käsittelee henkilötietoja Palvelunjärjestäjän toimeksiannosta vain siinä määrin kuin se on Palvelun tuottamiseksi tarpeen ja vain siihen saakka, kunnes Palvelun tarjoaminen on päättynyt tai Palveluntuottajan avustamisvelvollisuus on päättynyt Palvelunjärjestäjän ohjeistuksen mukaisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta käyttää saamiaan henkilötietoja omassa toiminnassaan, käsitellä niitä tämän Tietoturvallisuusliitteen vastaisesti, yhdistää henkilötietoja muuhun hallussaan olevaan aineistoon eikä luovuttaa niitä. Palvelunjärjestäjä ohjeistaa Palveluntuottajaa henkilötietojen siirtoon tai tuhoamiseen liittyvästä menettelystä Palvelun tarjoamisen päättymisen yhteydessä.
- (4) Palveluntuottaja ei saa siirtää tai luovuttaa Palvelunjärjestäjän henkilötietoja EU tai ETA-alueen ulkopuolelle. Palvelimien tulee sijaita EU- tai ETA-alueella ja Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Palvelunjärjestäjälle niiden sijoituspaikat. Ilmoitus tehdään Tietoturvallisuusliitteen kohdassa 2 (2) mainittuun osoitteeseen. Palveluntuottajan on ilmoitettava Palvelunjärjestäjälle etukäteen, jos palvelimien sijaintipaikka muuttuu.
- (5) Mikäli rekisteröidyllä on oikeus saada tiedot koneellisessa muodossa, Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sen käsittelemät henkilötiedot ovat sellaisessa yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, että ne voidaan irrottaa järjestelmästä siirrettäväksi toiseen järjestelmään.
- (6) Palveluntuottaja on velvollinen tallentamaan lokitiedot kaikista henkilötietojen käsittelytoimista, mukaan lukien henkilötietojen katselusta. Palvelunjärjestäjän pyynnöstä Palveluntuottaja antaa kyseiset lokitiedot Palvelunjärjestäjälle. Lokitietoihin liittyvistä velvoitteista voidaan määrätä tarkemmin Sääntökirjassa tai sen liitteissä.
- (7) Palvelunjärjestäjän, Palveluntuottajan ja Palveluntuottajan Alihankkijan on pyynnöstä tehtävä Tietosuoja-asetuksen 31 artiklan mukaisesti yhteistyötä valvontaviranomaisen kanssa sen tehtävien suorittamiseksi.

- (8) Palveluntuottajan on tarvittaessa avustettava Palvelunjärjestäjää Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutusten arvioinnin tekemisessä ja 36 artiklan mukaisen ennakkokuulemisen toteuttamisessa.
- (9) Osapuolet laativat yhdessä Tietosuoja-asetuksen 35 artiklan mukaisen vaikutus-tenarviointidokumentin Palvelulle sen suunnitteluvaiheessa, mikäli sellainen on lainsäädännön tai viranomaisten ohjeistuksen mukaan laadittava.
- (10) Palveluntuottajan on nimettävä Tietosuoja-asetuksen 37 artiklan mukaisesti tietosuojavastaava ja ilmoitettava hänen yhteystietonsa Palvelunjärjestäjälle Tietoturvallisuusliitteessä mainittuun osoitteeseen, mikäli Tietosuoja-asetuksen velvoitteet tietosuojavastaavan nimeämiselle täyttyvät. Tietosuojavastaava tai muu Palvelun tietoturvallisuudesta vastaava henkilö on velvollinen osallistumaan ilman eri veloitusta pyydettyäessä Palvelun seurannan johtoryhmän tai muun vastaavan elimen kokouksiin.
- (11) Palveluntuottajan tulee noudattaa sisäänrakennettua ja oletusarvoista tietosuoja-asetuksen Palvelun toimittamisessa ja kehittämisessä. Tämä tarkoittaa tietosuojaperiaatteiden sisällyttämistä aikaisessa vaiheessa henkilötietojen käsittelyn osaksi. Tietosuoja-asetuksen vaatimusten toteutuminen tulee taata henkilötietojen käsittelyn koko elinkaaren ajan.
- (12) Palveluntuottaja sitoutuu ilman aiheetonta viivästystä ilmoittamaan Palvelunjärjestäjälle kaikista rekisteröityjen pyynnöistä, jotka koskevat voimassaolevan lainsäädännön sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisten rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä.
- Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan Palvelunjärjestäjää asianmukaisilla teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä, jotta Palvelunjärjestäjä pystyy täyttämään velvollisuutensa vastata pyyntöihin, jotka koskevat rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä. Henkilötietojen käsittelijänä Palveluntuottaja ymmärtää, että näiden oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnöt voivat edellyttää siltä avustamista rekisteröidylle tiedottamisessa ja viestinnässä, rekisteröidyn pääsyoikeuden toteuttamisessa, henkilötietojen oikaisemisessa tai poistamisessa, käsittelyn rajoittamisen toteuttamisessa ja/tai henkilötietojen siirtämisessä järjestelmästä toiseen.
- (13) Tietoturvaloukkauksen sattuessa Palveluntuottajan tulee avustaa Palvelunjärjestäjää Tietosuoja-asetuksen 33 ja 34 artiklojen edellyttämän ilmoituksen tekemisessä valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle.
- (14) Jos järjestelmässä on luonnollisten henkilöiden osoite- ja muita yhteystietoja, Palveluntuottajalla on oltava valmius asettaa ja hallinnoida tietojen luovutuksia koskevia rajoituksia, jollaisia voi aiheutua esimerkiksi väestötietolain mukaisesta

rekisteröidyn turvakiellosta. Palveluntuottajan tulee pystyä rajoittamaan rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyä osittain tai kokonaan Palvelunjärjestäjän vaatimalla tavalla. Rekisteröidyn henkilötietojen rajoittaminen ei saa johtaa muiden rekisterissä olevien luonnollisten henkilöiden henkilötietojen rajoittamiseen, ellei Palvelunjärjestäjän ja Palveluntuottajan kesken kirjallisesti toisin sovita.

- (15) Ellei toisin sovita, Palveluntuottaja on velvollinen ylläpitämään luetteloa rekisteröityjen henkilötietojen oikaisuista, poistoista tai käsittelyn rajoituksista. Luettelo on luovutettava pyydetessä Palvelunjärjestäjälle. Palvelunjärjestäjän pyynnöstä Palveluntuottajan on luovutettava luettelossa mainittuja tietoja Palvelunjärjestäjän pyytämässä laajuudessa Palvelunjärjestäjän yksilöimille kolmansille tahoille.

## D. MUUT EHDOT

### 11. Palvelun seuranta ja tarkastaminen

- (1) Palvelun seurannan ja tarkastamisen tavoitteena on Palvelun ylläpidon ja tietoturvallisuuden sekä niiden jatkuvan kehittämisen varmistaminen sekä Salassa pidettävän tiedon salassapidon toteutuminen.
- (2) Palvelunjärjestäjällä on oikeus muuttaa, täydentää ja päivittää Palveluntuottajalle antamia Tietoturvasuosituksia. Ohjeiden muutokset, täydennykset ja päivitykset voivat liittyä teknisiin tai organisatorisiin toimenpiteisiin, jotka koskevat tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa. Palveluntuottaja tekee tarvittavat muutostyöt Palvelunjärjestäjän ohjeiden mukaisesti.
- (3) Palveluntuottaja toimittaa Palvelunjärjestäjälle tarvittaessa jälkikäteen tietoturva-raportin, josta tulee ilmetä ainakin:
  - a. Mahdolliset henkilöstön ja alihankintaketjun oleelliset muutokset ja tarvittaessa niihin liittyvät turvallisuusselvitykset
  - b. Toteutuneet tietovuodot/-murrot sekä niiden laajuus ja vakavuus. Henkilötietoja mahdollisesti vaarantavat vuodot Palveluntuottaja raportoi välittömästi.
- (4) Palveluntuottaja sitoutuu reagoimaan viimeistään yhden (1) viikon kuluessa Palvelunjärjestäjän yhteydenotosta ja vastaamaan viimeistään kahden (2) viikon kuluessa Palvelunjärjestäjän tietoturvaa, henkilötietojen käsittelyä tai tietosuojaa koskeviin ilmoituksiin, reklamaatioihin tai muihin viesteihin, pois lukien EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset tietoturvaloukkaukset, joihin sovelletaan Sääntökirjassa ja edellä tässä Tietoturvasuosituksessa määritettyjä määräaikoja ja edellyttäen, että kyseessä on Palveluun liittyvät asiat.

- (5) Palveluntuottaja seuraa tämän Tietoturvallisuusliitteen edellyttämän turvallisuustason toteutumista toiminnassaan säännöllisesti ja suunnitelmallisesti, kirjaa mahdolliset poikkeamat ja raportoi ne Palvelunjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä sekä aloittaa korjaustoimet kohtuullisessa ajassa. Palvelunjärjestäjä seuraa Palvelun turvallisuustason toteutumista yhteistyössä Palveluntuottajan kanssa.
- (6) Palvelun tarkastamiseksi suoritettava auditointimenettely on määritelty tämän Tietoturvaliitteen kohdassa 12.
- (7) Palvelunjärjestäjä ei vastaa Palvelun seurannan ja tarkastamisen perusteella tehtävistä korjauksista aiheutuvista kustannuksista.
- (8) Osapuolet ymmärtävät, että Sääntökirjaa ja tätä Tietoturvallisuusliitettä tehtäessä tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on muutostilassa. Jos kyseiseen lainsäädäntöön tai sitä tai sen tulkintaa koskeviin suosituksiin, ohjeistuksiin tai määräyksiin tulee muutoksia, jotka vaikuttavat Palvelunjärjestäjän asemaan tai velvollisuuksiin tai tässä liitteessä määriteltyihin velvollisuuksiin tai vastuisiin, tätä liitettä voidaan tarvittaessa niiltä osin tarkistaa.

## 12. Auditointi

- (1) Palvelunjärjestäjällä on oikeus auditoida Palvelu ja sen toimittaminen sekä siihen liittyvät Palveluntuottajan järjestelmät. Auditoinnissa Palvelunjärjestäjällä on oikeus käyttää ulkopuolista auditoijaa.
- (2) Auditointi on suoritettava siten, ettei Palveluntuottajan muiden asiakkaiden tietoturva tai heidän tietojensa luottamuksellisuus vaarannu.
- (3) Palvelunjärjestäjä voi suorittaa auditoinnin enintään kerran kalenterivuodessa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä, viranomaismääräyksistä tai tietoturvauhasta muuta johdu.
- (4) Palveluntuottaja vastaa siitä, että Palvelu ja siihen liittyvät tietojärjestelmät on auditoinnin suorittamiseksi dokumentoitu asianmukaisesti.
- (5) Palvelunjärjestäjä laatii ennen auditointiin ryhtymistä auditointisuunnitelman. Auditointi laatii auditointiraportin, johon sisältyy mahdollisten todettujen puutteiden lisäksi ehdotus tarvittavista korjaustoimenpiteistä. Palvelunjärjestäjä luovuttaa auditoinnin laatiman tarkastusraportin Palveluntuottajalle korjaustoimenpiteitä varten.

- (6) Palvelunjärjestäjä vastaa auditoinnin kustannuksista. Mikäli kuitenkin auditoinnissa havaitaan merkittäviä puutteita Palveluntuottajan turvallisuusjärjestelyissä tai tämän Tietoturvaliitteen noudattamisessa, vastaa auditoinnin kustannuksista Palveluntuottaja.
- (7) Palveluntuottajan tulee korjata tarkastuksessa havaitut puutteet viipymättä, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa Palvelunjärjestäjän kirjallisesta ilmoituksesta, ellei asiasta ole toisin nimenomaisesti sovittu. Olennaiset puutteet, jotka muodostavat ilmeisen uhan tietoturvallisuudelle, on korjattava heti.
- (8) Palveluntuottajan Sääntökirjan tai tämän Tietoturvaliitteen vastaisista laiminlyönneistä tai virheistä aiheutuneet auditoinnissa ilmenneet puutteet ja virheet Palveluntuottaja korjaa veloitusetta.
- (9) Palvelunjärjestäjällä on oikeus luovuttaa muille viranomaisille tieto tarkastuksen lopputuloksesta.

### 13. Vahingonkorvaus ja seuraamukset

- (1) Jos Palvelunjärjestäjä on Tietosuoja-asetuksen 82 artiklan 4 kohdan mukaisesti maksanut rekisteröidylle korvauksen aiheutuneesta vahingosta, ja jos kyseisen vahingon voidaan katsoa aiheutuneen Palveluntuottajan tai sen palveluksessa olevan henkilön tai Palveluntuottajan Alihankkijan menettelyn tai laiminlyönnin seurauksena tai johdosta, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan Palvelunjärjestäjälle Palvelunjärjestäjän maksaman korvauksen täysimääräisesti sovittujen vastuunrajoitusten estämättä.
- (2) Mikäli Palvelunjärjestäjälle määrätään Tietosuoja-asetuksen 83 artiklassa tarkoitettu hallinnollinen sakko ja sakon voidaan katsoa aiheutuneen Palveluntuottajan tai sen palveluksessa olevan henkilön tai Palveluntuottajan Alihankkijan menettelyn tai laiminlyönnin seurauksena tai johdosta, on Palveluntuottaja velvollinen korvaamaan Palvelunjärjestäjälle sakkoa vastaavan vahingon täysimääräisesti.
- (3) Mikäli Sääntökirjan tai Tietoturvallisuusliitteen velvoitteita ei noudateta, on Palvelunjärjestäjällä oikeus peruuttaa Palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa Palveluntuottajan nimi hyväksytyjen Palveluntuottajien listasta välittömästi.

### 14. Tietoturvallisuusliitteen hyväksyminen

- (1) Hyväksymällä Sääntökirjan ehdot hyväksytään myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan 24.8.2018 päivätty tietoturvallisuusliite.

Henkilötietojen käsittelylomake on erottamaton osa Helsingin kaupungin tietoturvaliitettä.

<b>Käsittelyn kohde ja kyseessä oleva setelipalvelu</b>	IKÄÄNTYNEIDEN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI Palveluntuottajan henkilötietojen käsittely koskee niiden Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden henkilötietoja, jotka ovat saaneet palvelusetelin ikääntyneiden palveluasumiseen.
<b>Käsittelyn kesto</b>	Määräaikainen: on voimassa kunkin asiakkaan kohdalla palveluntuottajan palvelusetelillä tuottaman palveluasumisen asiakasjakson ajan.
<b>Käsittelyn luonne ja tarkoitus</b>	Palveluntuottaja voi kerätä, tallentaa ja muokata palveluasumisjakson toteuttamiseen tarvittavia henkilötietoja asiakkaasta. Palveluntuottajan edustaja voi käsitellä henkilötietoja, kun palveluntuottajalle on muodostunut asiakassuhde asiakkaaseen.  Henkilötietoja käsitellään, jotta ikääntyneiden palveluasumispalvelun tuottaminen palvelusetelin saaneelle asiakkaalle voidaan toteuttaa laadukkaasti ja sääntökirjan vaatimusten mukaisesti.
<b>Henkilötietojen tyyppi</b>	Asiakkaan <ul style="list-style-type: none"><li>- nimi ja sosiaaliturvatunnus</li><li>- ikä</li><li>- osoite</li><li>- puhelinnumero</li><li>- erityisruokavaliot</li><li>- ne sosiaali- ja terveystiedot, jotka Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala toimittaa palveluntuottajalle sekä tiedot, jotka ovat olennaisia ikääntyneiden palveluasumispalvelun toteuttamisessa.</li></ul>

<b>Rekisteröityjen ryhmät</b>	<p>Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaat, jotka ovat saaneet palvelusetelin ikääntyneiden palveluasumiseen.</p> <p>Asiakas- ja potilastietoja käsitellään siinä määrin, kun tiedolla on asiallinen yhteys ikääntyneiden palveluasumispalvelun toteuttamiseen.</p>
-------------------------------	---